

Brandt, Anna-Sophie

## **Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit. Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit**

Wunder, Maik [Hrsg.]: *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*. Bad Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 110-121



Quellenangabe/ Reference:

Brandt, Anna-Sophie: Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit. Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit - In: Wunder, Maik [Hrsg.]: *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*. Bad Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 110-121 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-231649 - DOI: 10.25656/01:23164

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-231649>

<https://doi.org/10.25656/01:23164>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.klinkhardt.de>

### **Nutzungsbedingungen**

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt unter folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen sowie Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anfertigen: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen. Dieses Werk bzw. der Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden. Die neu entstandenen Werke bzw. Inhalte dürfen nur unter Verwendung von Lizenzbedingungen weitergegeben werden, die mit denen dieses Lizenzvertrages identisch oder vergleichbar sind.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### **Terms of use**

This document is published under following Creative Commons-License: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.en> - You may copy, distribute and transmit, adapt or exhibit the work in the public and alter, transform or change this work as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor. You are not allowed to make commercial use of the work. If you alter, transform, or change this work in any way, you may distribute the resulting work only under this or a comparable license.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

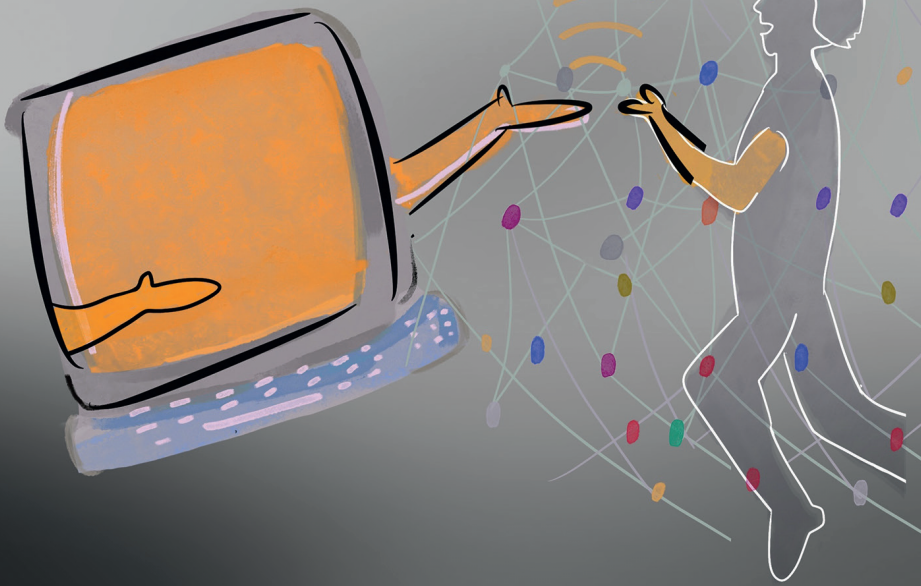


### **Kontakt / Contact:**

peDOCS  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der:

  
Leibniz-Gemeinschaft



Maik Wunder  
(Hrsg.)

# Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Maik Wunder  
(Hrsg.)

# Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Verlag Julius Klinkhardt  
Bad Heilbrunn • 2021

**k**

*Die Open Access-Publikation dieses Titels wurde durch Mittel des Forschungsschwerpunktes digitale\_kultur der FernUniversität in Hagen finanziert.*

Dieser Titel wurde in das Programm des Verlages mittels eines Peer-Review-Verfahrens aufgenommen. Für weitere Informationen siehe [www.klinkhardt.de](http://www.klinkhardt.de).

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten  
sind im Internet abrufbar über <http://dnb.d-nb.de>.

2021.h. © by Julius Klinkhardt.

Grafik Umschlagseite 1: © Miriam Tölgyesi (Rechte beim Herausgeber)

Druck und Bindung: AZ Druck und Datentechnik, Kempten.

Printed in Germany 2021.

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem alterungsbeständigem Papier.



*Die Publikation (mit Ausnahme aller Fotos, Grafiken und Abbildungen) ist veröffentlicht unter der Creative Commons-Lizenz: CC BY-NC-SA 4.0 International*  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

ISBN 978-3-7815-5911-0 digital

[doi.org/10.35468/5911](https://doi.org/10.35468/5911)

ISBN 978-3-7815-2473-6 print

# Inhaltsverzeichnis

*Maik Wunder*

Einleitung in den Band .....9

## I Digitalisierung und Veränderung Sozialer Arbeit

*Udo Seelmeyer und Nadja Kutscher*

Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit:

Befunde – Fragen – Perspektiven .....17

*Maik Wunder*

Streiflichter durch Theorien zur Digitalisierung –

Digitalisierung als Gesellschafts-, Sozial- und Kulturtheorie

und deren mögliche Relevanz für die Soziale Arbeit .....31

*Alexander Unger*

Digitalisierung oder Mediatisierung?

Ein analytischer Blick auf die Transformation

sozialpädagogischer Arbeitsfelder .....50

*Marc Witzel*

Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum .....68

*Philipp Waag*

Digitalisierung als komplexer Gestaltungsspielraum:

Eine systemtheoretische Bestimmung disziplinärer und praktischer

Herausforderungen in der Sozialen Arbeit .....80

## II Digitalisierung und sozialarbeiterische Profession

*Fabian Hoose, Katrin Schneiders und Anna-Lena Schönaauer*

Von Robotern und Smartphones.

Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor .....97

*Anna-Sophie Brandt*

Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit –

Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit .....110

*Diana Schneider*

Ein Schritt in Richtung De-Professionalisierung? Plädoyer für eine intensive Diskussion über algorithmische Systeme in der professionellen Praxis .....	122
---	-----

### III Digitalisierung und Adressat\*innen von Sozialer Arbeit

*Frieda Heinzelmann, Tanja Holzmeyer, Katrin Proschek und Frank Sowa*

Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen .....	143
---	-----

*Eva Maria Bäcker, Markus Grottko und Andreas König*

Chancen digitaler Technologien für die Sozialen Arbeit? Überlegungen zu Social Entrepreneurship unter Einsatz von digitalen Lerntechnologien, virtuellem Kontext, New Work und Selbstkontrollmechanismen .....	157
---	-----

*Anke Lang*

Digitalisierung in der Kita – Bildung und Teilhabe für alle Kinder! .....	172
---	-----

### IV Digitalisierung und sozialarbeiterische Ausbildung

*Martin Stummbaum und Kirsten Rusert*

Zukünfte Sozialer Arbeit – digital und wie bei Ikea Szenarien Sozialer Arbeit in der Digitalisierung .....	191
---	-----

*Joachim K. Rennstich*

Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung .....	201
---	-----

*Jaqueline Veenker und Melanie Kubandt*

Digitalisierung in Kindertagesstätten – Perspektiven von Lehrkräften an (Berufs-)Fachschulen für Sozialpädagogik .....	215
---	-----

## V Digitalisierung und Forschung zu Sozialer Arbeit

*Angela Tillmann und André Weßel*

Digitalisierung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe –  
zur Relevanz von digitalen Medien und Medienbildung  
in einem vernachlässigten Bildungskontext .....229

*Christian Ghanem, Markus Eckl, Robert Lehmann und Jean-Pierre Widerhold*

„Irgendwie fühle ich mich als Angehörige alleine gelassen“.  
Eine automatisierte Analyse eines Onlineforums  
für Angehörige von Inhaftierten .....240

*Almut Leh, Annabel Walz, Felix Engel und Matthias Hemmje*

Historische Biografieforschung und Soziale Arbeit.  
Interdisziplinäre Begegnungen im digitalen Raum .....255

**Autor\*innenverzeichnis .....268**

*Anna-Sophie Brandt*

## **Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit – Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit**

### **Zusammenfassung**

Der Beitrag geht vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung der Frage nach, welche Auswirkungen dies sowohl auf die Fachkräfte wie auch ihre alltägliche Arbeit hat. Anhand empirischer Daten werden diese Auswirkungen systematisch skizziert und in übergreifende Erzählungen und geteilte Annahmen über Digitalisierung eingeordnet sowie notwendige Veränderungen in der Gemeinwesenarbeit beschrieben.

Die Gesellschaft und damit auch Fachkräfte der Sozialen Arbeit in der Gemeinwesenarbeit (GWA) unterliegen im Alltäglichen einer fortschreitenden Digitalisierung. Dies beschreibt nach Hammerschmidt u.a. (2018, 11) eine Etablierung digitaler Medien und neuer Kommunikationswege und -formen sowie eine massive Veränderung von Gesellschaft und Kultur. Diese durchlebte Wandlung des Alltages und der Arbeit mit einem vermehrten Einsatz digitaler Medien, besonders in der Kommunikation und Präsentation gegenüber Adressat\*innen wie auch anderen Akteuren, führt zu neuen Anforderungen. Diese auszuhandeln und in Einklang zu bringen mit dem Ziel der GWA, die Handlungsfähigkeit marginalisierter Bevölkerungsgruppen zu stärken (vgl. Bitzan u.a. 2005, 534), stellt Fachkräfte verschiedenster Projekte oft vor ähnliche, schwierig zu begegnenden Herausforderungen. Die alltägliche Arbeit und entwickelte Methoden basieren oft auf Annahmen, wie Adressat\*innen in einem Online-Raum agieren und welche Ansprüche sie entwickeln. Das Projekt „Reallabor Quartier“<sup>1</sup> setzt bei den Erfahrungen der Fachkräfte der GWA an. Der vorliegende Artikel untersucht diese Erfahrungen systematisch und schlüsselt auf, welche veränderten Bedarfe und

1 Bei dem Projekt „Reallabor Quartier“ unter der Leitung von Prof. Dr. Claudia Steckelberg handelt es sich um ein Teilvorhaben des Projektverbundes „HiRegion – Hochschule in der Region“ der Hochschule Neubrandenburg, gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung ([www.hs-nb.de/hiregion/](http://www.hs-nb.de/hiregion/)). Schwerpunkt im Projekt ist das Themenfeld digitale Partizipation im Bereich der Stadtteilarbeit, mit einem regionalen Schwerpunkt auf den Kreis Mecklenburgische Seenplatte.



Anforderungen im Hinblick auf Digitalisierung in der GWA die Fachkräfte für sich und ihre Adressat\*innen erleben und welche Folgen dies für die Arbeit hat. Nach einem kurzen Abriss der zugrunde liegenden Methoden der Datengewinnung können die geteilten Ansprüche und wahrgenommenen Grenzen der Fachkräfte bezüglich ihrer Arbeit skizziert werden, gefolgt von vorgefundenen Ausprägungen des First Level und Second Level Digital Divide. Zudem werden vorgefundene Rahmenbedingungen und benötigte Ressourcen abgebildet. Es zeigt sich in den Auswertungen, dass es gemeinsame Narrative, geteilte Annahmen und Transformationserfahrungen unter den Fachkräften gibt. Der Artikel skizziert diese und zeigt Entwicklungsbedarfe und Möglichkeiten, diesen zu begegnen, auf.

Durch den Ausbruch der Covid-19-Pandemie Anfang des Jahres 2020 und den bis zum Erscheinen dieses Bandes andauernden Auswirkungen und Einschränkungen wurde der Transformationsprozess hin zu einem Mehr an digitaler, mediengestützter Kommunikation um ein Vielfaches beschleunigt. Es konnte beobachtet werden, wie Projekte teils innerhalb weniger Monate digitalisiert und zurück in analoge Vor-Ort-Arbeit überführt wurden. Dies zeigte in besonders komprimierter Form Defizite in Umsetzungen und Konzeptionen auf.

## 1 Methodisches Vorgehen

Die Erhebungen zu den Erfahrungen und zur Bedarfsanalyse im Hinblick auf Digitalisierung bei Mitarbeitenden in der Stadtteilarbeit bestand aus drei methodischen Elementen, welche nicht nacheinander, sondern teils parallel durchgeführt wurden. Die Ergebnisse fanden in einem iterativen Prozess Niederschlag in den nachfolgenden Erhebungen und Interviews, aber auch in der erprobenden Umsetzung gemeinsam mit den Projekten. Einerseits wurden in zwei ausgewählten Projekten sowie in Projekten, welche über Netzwerke mit diesen kooperierten, Feldbeobachtungen durchgeführt und ausgewertet, um grundlegendes Wissen über alltägliche Arbeitsabläufe und -schemata sowie damit verbundene technische Implementierungen und den Umgang etwa mit digitalen Medien zu sammeln. Andererseits wurden die Mitarbeitenden zu ihren Erwartungshaltungen bezüglich des Einsatzes digitaler Mittel befragt, welche laut Selbsteinschätzung intrinsisch wie auch etwa durch Vorgaben von Trägern oder einer Leitungsebene entwickelt werden. Ergänzend wurden im Rahmen des Reallabors Quartier gemeinsam mit den Fachkräften daran anschließend konkrete Umsetzungspläne entwickelt und mit zeitlichen Abständen wiederholt evaluiert. Hierzu wurden von den Fachkräften Online-Inhalte kreiert und anschließend im Hinblick auf Zielsetzungen und Interaktionen sowie Kommunikation mit Adressat\*innen ausgewertet, etwa

Social-Media-Accounts sowohl der Projekte wie auch der Einrichtungen bzw. Träger, Homepage-Inhalte und Chatgruppen. Als dritter Part wurden qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Mitarbeitenden in der GWA aus verschiedenen Bundesländern durchgeführt. Es wurden keine Projekte gewählt, welche einen expliziten Digitalisierungsschwerpunkt haben oder GWA vollständig online durchführen. Jedoch sind „Soziale Organisationen [...] permanent mit gesellschaftlichen Veränderungen konfrontiert. Es bedarf daher keiner besonderen Begründung, dass sich auch der digitale Wandel auf ihre Arbeit auswirkt.“ (Kreidenweis 2019, 6) Digitalisierungsprojekte stellen immer noch eine Minorität dar, wohingegen GWA, welche sich neben dem Alltagsgeschäft mit Digitalisierung befassen muss, sehr häufig vorzufinden ist. Zielsetzung des Reallabors ist eine Erhebung und Überprüfung der angenommenen Erfolgskriterien bei diesen Projekten sowie eine Bedarfsanalyse der Fachkräfte hierbei.

Die Interviews wurden in der Zeit Ende 2019 bis Mitte 2020 geführt, wodurch ein Teil der Interviews vor, der andere Teil während der Covid-19-Pandemie geführt wurde. Die erlebten Auswirkungen der Pandemie in Bezug auf alltägliche, soziale Interaktionen wie auch mediengestützte Kommunikation innerhalb von Einrichtungen wie auch mit Klient\*innen und Kooperationspartner\*innen beeinflussten die thematische Schwerpunktsetzung in den Interviews teils massiv. Zudem wurden durch geltende Kontakt- und Reiseeinschränkungen einige Interviews Face-to-Face, die anderen über Videochatprogramme geführt, hierdurch wird von Verzerrungen (etwa auftretende technische Probleme und eine anschließende Fokussierung auf diese) ausgegangen. Auch führte dies zu einer geringeren Interviewanzahl, da einige Personen nicht per Videochat interviewt werden wollten oder dies durch Vorgaben des Trägers in eine rechtliche Grauzone geführt hätte.

## 2 Digitale Kommunikation ja, aber begrenzt

Die grundlegende Auswertung der Daten zeigt, dass alle interviewten Fachkräfte den Anspruch haben, gemeinwesenorientierte Arbeit nicht nur im direkten Kontakt, sondern auch kommunizierend über digitale bzw. interaktive Medien mit Adressat\*innen, also auch medienvermittelt, zu gestalten. Eine medienbezogene Arbeit, welche Medien zum Inhalt der Interaktion mit den Zielgruppen macht und wie sie etwa für die offene Jugendarbeit von medienvermittelter Arbeit differenziert wird (vgl. Mayrhofer 2020, 157 ff.), findet hingegen nicht gezielt durch die Fachkräfte statt. Es lässt sich übergreifend eine durch die Fachkräfte formulierte Forderung an sich selbst finden, dass GWA ihre Adressat\*innen niedrigschwellig erreichen muss und dafür auf alltägliche und digitale Kommunikati-

onswege zurückgreifen sollte. Diese digitalen Kommunikationswege, wie sie die Adressat\*innen alltäglich nutzen, werden von den Fachkräften als voraussetzungsarm empfunden, da benötigte Technik und Bedienfähigkeiten bereits vorhanden sind. Realisierte Kommunikationsmöglichkeiten betrafen vor allem die Nutzung von Social-Media-Plattformen wie Facebook, Instagram oder auch nebenan.de, Informationsbereitstellung über Homepages, Kontaktaufnahmen per Mail und Ähnliches.

Eine mit den Adressat\*innen gemeinsame Gestaltung eines digitalen Sozialraumes wird als nicht zu erreichendes Ideal proklamiert. Kompetenzvermittlung im Bereich der Mediennutzung, etwa Schutz eigener Daten, Informationsbeschaffung oder auch Verifikation von Quellen wird als sehr wichtige Aufgabe zur Stärkung der Handlungsfähigkeit der Adressat\*innen verstanden, jedoch nicht als Kernaufgabe von GWA. Solche Angebote wurden durch die Fachkräfte dann auch nicht realisiert, weil sie sich als hierfür nicht kompetent einschätzten. Entgegen den anvisierten Idealen wurde meist nur eine digitale Kontaktaufnahme angeboten und nachfolgende Arbeit mit den Adressat\*innen analog gestaltet.<sup>2</sup>

### 3 First und Second Level Digital Divide

Die erhobenen Daten lassen sich anhand der weit rezipierten Unterscheidung zwischen First und Second Level Digital Divide in verschiedene Bedarfe aufschlüsseln. Der First Level Digital Divide, auch als digitale Spaltung bezeichnet, beschreibt die unterschiedliche Verfügbarkeit von Software sowie Hardware wie auch den Zugang zum Internet. Der Second Level Digital Divide, oder auch digitale Ungleichheit genannt, verweist darauf, dass es signifikante Unterschiede in der Nutzung verschiedenster Anwendungen gibt, oftmals als zusammenhängend konstatiert mit soziodemografischen Merkmalen der User\*innen (Verständig u.a. 2016, 50 f.)<sup>3</sup>. Mit Hilfe dieser Unterscheidung ist es möglich, die Bedarfe der

2 Zwei Ausnahmen ließen sich hierbei finden, welche in ähnlicher Form als Angebote in verschiedenen Einrichtungen stattfinden. Beides sind Projekte, welche sich dem Bereich der medienpädagogischen Arbeit zuordnen lassen. Fachkräfte der Sozialen Arbeit betreuen diese, wirken jedoch nicht direkt in den Projekten mit und leiten hierbei auch nicht pädagogisch an. Es handelt sich dabei um Angebote im Bereich Kompetenzerwerb, einerseits zur alltäglichen Techniknutzung und dem Umgang mit dem Internet, welche oftmals durch ehrenamtlich Engagierte durchgeführt werden und sich im Rahmen etwa von Technikcafés entweder an Senior\*innen richten oder als Angebot der Nachbarschaftshilfe gestaltet werden. Andererseits sind es Weiterbildungs- und Schulungsangebote, bei denen digitale Kompetenzen für spezielle Kontexte oder beschränkte Zielgruppen vermittelt werden, z.B. digitale Bewerbungsmappen und E-Mail-Schreiben in Bewerbungstrainings, diese werden jedoch meist durch externe Akteure in den Einrichtungen durchgeführt.

3 In den letzten Jahren ist sowohl der Begriff des Zero Level Digital Divide als Ungleichheit auf der Darstellungsebene des Internets etwa aufgrund lernender Algorithmen oder priorisierter Behand-

Fachkräfte im Hinblick auf Ausstattungsfragen sowie das Anwendungswissen pointiert herauszuarbeiten. Zudem wird diese Unterscheidung durch Fachkräfte selbst, wenn auch oft anders betitelt, für Beschreibungen der Adressat\*innen genutzt. Diese teils in der alltäglichen Praxis verifizierten Annahmen bilden die Grundlage für die Entwicklung von Angeboten und Projekten.

### 3.1 Ausstattungsfragen

Die interviewten und begleiteten Fachkräfte wurden bezüglich der notwendigen Ausstattung für eine Digitalisierung in ihrer Arbeit befragt. Dies wurde mit einer eher geringen technischen Ausstattung beantwortet. Das übergreifend definierte notwendige Minimum kann mit einem Mobiltelefon, verstanden als ein internetfähiges Smartphone mit Kamera, erreicht werden. Technisch sei nicht sehr viel mehr notwendig, um eine Kontaktaufnahme und auch das Kontakthalten in digitalen Medien sowie allgemein mittels Anwendungen zu ermöglichen. Auf der Seite der Adressat\*innen wird die notwendige sowie vorhandene Ausstattung als ausreichend empfunden, auch hier wird als Minimum ein internetfähiges Smartphone, idealerweise mit Kamera, angegeben. Einschränkungen werden im Hinblick auf ländliche Regionen vorgenommen, wo es durchaus zu fehlender Netzabdeckung kommen kann, und bei Senior\*innen. Der Anteil der Personen mit internetfähigem Mobiltelefon wie auch bei der Internetnutzung über stationäre sowie mobile Geräte allgemein nimmt mit zunehmendem Alter ab, dieser Erfahrungswert der Fachkräfte deckt sich mit Studiendaten (vgl. Initiative D21 2020, 14). Diese Ausrichtung der digitalen Spaltung wird jedoch nicht als Problem beschrieben, da ältere Adressat\*innengruppen über andere Kommunikationswege erreicht werden und durch die Teilnahme an Projekten sowie Austauschmöglichkeiten sehr gut in die GWA vor Ort eingebunden werden können. Zudem wird der Verzicht auf Smartphones und internetbasierte Anwendungen bei Senior\*innen als freiwillige Entscheidung gelesen und als solche akzeptiert.

„Und es ist so, dass wir andere, neuere Techniken oder Möglichkeiten bis jetzt gar nicht so in Betracht gezogen haben, weil [...] wir haben ein Publikum oder Personenkontakte, die oftmals dann doch schon eher älter sind. Und die ganz stolz darauf sind, dass sie das mit der E-Mail und dem WhatsApp ganz gut hinkriegen. Und ja, wo ich dann manchmal denke, das ist gut, die auch nicht weiter zu überfordern, sondern eben mit den Mitteln zu arbeiten, die die auch kennen, ne? Die dann da abzuholen.“ (Interview B.)

---

lung von Datenpaketen (vgl. Verständig u.a. 2016, 52 f.) wie auch der des Third Level Digital Divide als unterschiedlicher Outcome der Internetnutzung aufgekommen (vgl. van Deursen, Helsper 2015). Diese Ebenen wurden durch die Fachkräfte nicht aufgemacht und deshalb auch nicht zur Auswertung herangezogen, halten aber besonders für Forschungen mit Fokus auf Adressat\*innen interessante Ansätze bereit.

Die Fachkräfte beschreiben ihren Anspruch an technische Ausstattung als eher gering, diese beläuft sich auf ein Smartphone, ein PC oder Laptop, Internetzugang sowie grundlegende Büro-Software-Anwendungen. Mit Beginn der Covid-19-Pandemie wurden zusätzlich meist noch lizenzierte, datenschutzkonforme Videokonferenzprogramme aufgelistet. Diese Ausstattung sei vorhanden und wird als ausreichend beschrieben. Einige Einrichtungen stellen den Mitarbeitenden Mobiltelefone für die Arbeit zur Verfügung, teils sogar Laptops. Dies hat ein mobiles bzw. ein Remote-Arbeiten in der Pandemiezeit begünstigt. Gleichzeitig verschwimmt jedoch besonders durch das Arbeitstelefon die Grenzziehung zwischen Arbeitszeit und privater Zeit immer mehr, wie weiter unten gezeigt.

### 3.2 Erzählungen über Digitalisierung

Im Hinblick auf vorhandenes Anwendungswissen von Programmen oder auch speziellere Kenntnisse, etwa Programmierung, zeigt sich in den erhobenen Daten ein als solcher auch beschriebener Mangel, sowohl bei den Fachkräften selbst wie auch bei den Adressat\*innen. Bei der Auswertung finden sich drei dominierende Erzählungen im Zusammenhang mit der digitalen Ungleichheit. Erstens wird als Begründung für die angestrebte vermehrte Nutzung digitaler oder auch interaktiver Medien zur Kommunikation nebst dem Argument der geänderten Lebensrealität im Allgemeinen das Narrativ der Digital Natives angeführt. Dies beschreibt die Annahme, dass junge bzw. jüngere Adressat\*innen ein durch alltägliche Nutzung erworbenes Wissen über digitale Medien haben, das in der Anwendung selbstverständlicher und intuitiver ist als von älteren Personen. Durch dieses Wissen und eine hochfrequente Nutzung von Digital Devices und deren Anwendungen wird ein Zugang zu Jugendlichen und jungen Erwachsenen über die digitalen Medien besonders erfolgsversprechend bewertet. Während sich durch Studien die hohe Nutzungsfrequenz ebenso wie der sehr verbreitete Besitz von Digital Devices bei jüngeren Personen bestätigt findet (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020, 12ff.), fehlt eine Bestätigung, dass dies zu einem hohen Anwendungs- und Nutzungswissen bei diesen Personen führt, welches über eine intuitive, alltägliche Nutzung hinausgeht (vgl. Initiative D21 2020, 28ff.).

„Also die beiden Studentinnen arbeiten da gerade dran (Social-Media-Account) [...] ja die beiden sind natürlich in gewisser Weise auch Expertinnen, weil sie ja (...) na ja. Sind sie Digital Natives? Oder wie nennt man das? Also die kennen sich natürlich auch schon aus, weil sie es einfach auch schon kennen, ne?“ (Interview J.)

In den Interviews und bei den Begleitungen wird dieses Narrativ vor allem im Bezug auf eine oftmals als abstrakt definierte Gruppe der „Jugend“ bzw. die „jüngere Generation“ verwendet, hierzu werden Praktikant\*innen, Studierende der

Sozialen Arbeit ebenso wie bisher nicht erreichte Jugendliche als Teil der Zielgruppe gezählt. Diesen wird z.B. die Fähigkeit zugeschrieben, einen Social-Media-Account erfolgreich im Sinne der Reichweite und der Ansprache Gleichaltriger zu betreiben. Eine Differenzierung zwischen häufiger Nutzung einer Anwendung und dem erfolgreichen Betreiben eines Social-Media-Accounts geschieht dabei nicht. Das intuitive Verständnis und ein erfolgreicher Account werden oftmals als notwendige Bedingungen für die gegenüber bisherigen Versuchen erfolgreichere Ansprache von jüngeren Adressat\*innen aufgelistet.

Adressat\*innen hingegen, mit denen auf regelmäßiger Basis gearbeitet wird, sind aus diesem Narrativ ausgeklammert, vielmehr sind diese im Mittelpunkt medienpädagogischer Bemühungen. Bei diesen wird die Zeit, welche sie auf Social-Media-Plattformen verbringen, teils negativ bewertet. Die Widersprüchlichkeit wurde den Fachkräften in den Gesprächen bewusst, konnte jedoch nicht aufgelöst werden.

Das Narrativ der Digital Natives (ver-)führt zu zwei Schlussfolgerungen, einerseits wird durch das intuitive Erlernen ein nicht aufholbarer Vorteil anderer, jüngerer Personen angenommen, der das eigene Nichtkönnen und Nichterlernen entschuldigbar macht. Andererseits prädestiniert es einfache Lösungen, wie die Gewinnung von Studierenden der Sozialen Arbeit als studentische Hilfskräfte oder Praktikant\*innen, die nur mit einem Digital Device in Form eines Smartphones ausgestattet werden müssen, um eine gelingende digitale Ansprache oder einen erfolgreichen Social-Media-Account über die Einrichtung und die gemeinwesenorientierte Arbeit zu etablieren.

In der Auswertung der Accounts von Einrichtungen zeigte sich, dass dies eine Fehlannahme ist. Es werden von anderen Mitarbeitenden größere zeitliche Ressourcen gebunden, um Inhalte zu erstellen, der zeitliche Aufwand für die Inhalte und die Kommunikation ist besonders zu Anfang sehr hoch. Da häufig eine Person die Arbeit übernimmt, liegen die Accounts und etablierten Kontakte zu meist brach, wenn diese Person das Projekt verlässt. Dies ist besonders bei Praktikant\*innen und studentischen Hilfskräften eine absehbare Entwicklung, wird jedoch auch durch die in diesem Bereich nicht selten befristeten Verträge und begrenzten Projektlaufzeiten forciert.

Als Gegenpol zu dem Narrativ der Digital Natives und der damit verbundenen Hoffnung, mehr junge Personen zu erreichen, findet sich ebenso die Erzählung, dass vor allem Ältere keinen oder nur schlechten Zugang zu digitalen Medien haben, was noch verstärkt wird, wenn diese bei anderen sozioökonomischen Faktoren zu marginalisierten Gruppen gehören. Senior\*innen würden sich nicht so sehr dafür interessieren, dass ihre Interessen gestärkt werden, sondern oftmals vor allem soziale Kontakte suchen. Deshalb wäre für diese große Zielgruppe die Ansprache und Informationsdarstellung über digitale Medien oder im Internet nicht prioritär und es müsse grundsätzlich eine Ansprache über Multiplikator\*innen,

im öffentlichen Raum oder auch über analoge Printmedien erfolgen. Für diese Erzählung finden sich in vielen Studien Daten, die in älteren Bevölkerungsgruppen eine geringere Internetnutzung, seltenere Ausstattung mit digitalen Geräten und auch ein geringeres Interesse an diesen Bereichen verifizieren (vgl. Initiative D21 2020, 18 ff.). Dies wird als Bestätigung für etablierte, nichtdigitale Arbeitsweisen und teils auch als Begründung der Nichterprobung genutzt.

Die dritte erzählerische Konstante, welche in der Auswertung gefunden wurde, bezieht sich auf die Fähigkeiten der Fachkräfte selbst. Das eigene Anwendungswissen und der angestrebte Erwerb eines solchen wird als stark von der eigenen technischen Affinität abhängig gesehen. Je höher die Fachkräfte ihre eigene Affinität etwa zum Themenfeld Digitalisierung einschätzen, desto höher schätzen sie ihre eigene Kompetenz im Umgang mit Soft- sowie Hardware ein und desto eher sind sie bereit, digitale Elemente in der GWA zu etablieren. Dies bezieht sich sowohl auf die kollegiale Arbeit wie auf die mit den Adressat\*innen.

Auf der anderen Seite sehen es Fachkräfte aufgrund ihrer teils geringen Affinität als zu schwierig und zeitaufwendig an, digitale Elemente zu implementieren, dies betrifft einen weiten Bereich von geteilten Online-Kalendern bis hin zur Aufsetzung und Gestaltung eines Netzwerkes für Bewohner\*innen und Fachkräfte. Dieser Aufwand wird nach Möglichkeit an Kolleg\*innen mit Erfahrung abgetreten, vorzugsweise zur kompletten Installation sowie der anschließenden Betreuung. Wenn das Abtreten nicht möglich oder gewünscht ist, es jedoch durch die Leitung vorgegeben ist, wird die Implementierung in den meisten Fällen entweder (auf unbekannte Zeit) verschoben oder nicht strukturiert und nachhaltig durchgeführt. Dies führt in der Konsequenz etwa zu Social-Media-Accounts, Homepages oder auch gekauften Programmen, die, einmal aufgesetzt und mit Inhalten gefüllt, nicht weiter bespielt und aktualisiert werden.

Hier zeigt sich, dass primär nicht ein Mehr an technischen Ressourcen notwendig ist, sondern eine Kombination aus einerseits entweder intern zur Verfügung gestelltem oder externem, möglicherweise eingekauften Expertenwissen zur Etablierung digitaler Anwendungen sowie nachfolgender Betreuungsaufgaben. Andererseits benötigen die Fachkräfte eine offene und lernbereite Einstellung, um neue Programme ebenso wie digitale Entwicklungen anzunehmen und die damit verbundenen nötigen Lernprozesse zu durchlaufen. Dies bedeutet jedoch auch, dass hierfür zeitliche Ressourcen bei den Mitarbeitenden eingeräumt und finanzielle Mittel bereitgestellt werden müssen.

#### 4 Ressourcen

Bei der Auswertung der kreierten Online-Inhalte und den Begleitungen definierten die Fachkräfte als Erfolgskriterium eine große Reichweite ihrer Social-Media-Accounts und Homepages und speziell eine weiterreichende erfolgreiche Ansprache ihrer Adressat\*innen. Diese Reichweite konnte durch bestimmte Gestaltungskriterien erreicht werden. Es zeigte sich, dass diese deckungsgleich sind mit den „Gestaltungsformen und Inhalten[, welche] die Wahrscheinlichkeit dafür, dass ein Post von den Jugendlichen wahrgenommen wird“, erhöhen (Mayrhofer 2020, 162). Hierzu zählen dynamische Bilder, Bilder mit einer der Werbebranche entlehnten Ästhetik, Bilder mit Bezug zu Aktivitäten, an denen die Zielgruppe teilgenommen hat, sowie Einblicke in das privat-persönliche Leben der Fachkräfte. Hinzu kam in der Auswertung noch, dass zu einer hohen Reichweite beitragen kann, wenn Beiträge zu Themen mit temporär begrenzt sehr hoher medialer Aufmerksamkeit (sogenannte Trending Topics) gepostet werden. In vielen Interviews formulierten die Fachkräfte eine gewisse Ablehnung, sich als Privatmensch auf diesen Plattformen im Kontext ihrer Arbeit zu präsentieren, da dies eine Grenzziehung zwischen beruflicher und privater Sphäre teils unmöglich mache. Auch der in Social-Media-Plattformen implizierte Anspruch des Always-on und zeitnaher Reaktionen etwa auf Anfragen und Nachrichten lässt diese Grenze immer mehr verschwimmen, da eine Kommunikation nicht zwingend mit Dienstschluss zeitgleich beendet ist. Auch gibt es eine Ablehnung, den Trending Topics zu folgen, nur um Aufmerksamkeit zu erlangen, da dies als Widerspruch zu einer differenzierten Meinungsbildung mit Stärkung der Sichtweisen marginalisierter Adressat\*innen empfunden wird. Gleichzeitig legen die Daten den Schluss nahe, dass eine Übertragung der so entstandenen Online-Kontakte zu Adressat\*innen in die Arbeit vor Ort selten erfolgt, diese Übertragung wird jedoch von allen Fachkräften als Ziel verstanden. Ausgehend von professionellen Austausch- und Netzwerkbeziehungen, welche ebenfalls über digitale Medien entstehen, gelingt sehr viel häufiger die Übertragung zu realisierten Kooperationen.

„Dann kam Corona, gleichzeitig kam immer dieses Digitale. [...] also man muss vielleicht gucken so was für Kapazitäten hast du denn. [...] deine Zeit ist begrenzt und du musst jetzt dich entscheiden, welchen Raum nimmst du. [...] das war auch bei Corona sichtbar, rauszuschicken. Zu senden, [...] aber GWA ist nicht senden, GWA ist empfangen und das ist (...) das ist schwierig, finde ich, mit begrenzten Ressourcen, deswegen bin ich fest davon überzeugt, dass es digitale GWA geben kann, [...] wenn ich mir jetzt zwei Kollegen [wünschen kann,] dann würde ich mir einen GWAler für den digitalen Raum wünschen, der nicht nur dafür da ist den Flyer zu posten, nein. [...] Der sich aufhält, der im digitalen sozusagen Ansprechpartner wird für Bürger und ansonsten, du schaffst nur eine bestimmte Anzahl von Türen. Ob sie digital sind oder real.“ (Interview T.)



Während im Frühjahr 2020 aufgrund starker Kontaktbeschränkungen kaum GWA vor Ort möglich war, fokussierten sich viele Fachkräfte darauf, digitale Präsenzen zu etablieren und digitale Projekte voranzubringen. Als im Sommer 2020 die Kontaktbeschränkungen zurückgefahren wurden und direkte Arbeit wieder möglich war (als bevorzugte Agitationsvariante der Bewohner\*innen und auch als erfolgreicher bei der Etablierung langfristiger Beziehung durch die Fachkräfte beschrieben), kehrte sich die Entwicklung um, mit der Konsequenz, dass für die digitalen Präsenzen und Projekte nicht mehr ausreichend Zeit vorhanden war, diese brachlagen und entstandene Kontakte verkümmerten oder es in der begrenzten Zeit nicht zu einer Übertragung in Face-to-Face-Arbeit kam. Um diese sehr differenten Arbeitsweisen dauerhaft in Einrichtungen zu etablieren, ist eine personelle Aufstockung unumgänglich und die Einsicht, dass nur weil Fachkräfte aus Sicht der Träger oder Financiers zu den Digital Natives zählen, das Betreiben einer Social-Media-Präsenz genauso wenig wie das Erlernen digitaler Moderation von Videokonferenzen nebst bisher bestehenden Aufgaben im gleichen Zeitumfang oder ohne Weiterbildungen realisiert werden kann.

## 5 Vorgaben innerhalb des Trägers

Besonders durch die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie und den damit auch in der Gemeinwesenarbeit aufgetretenen Einschränkungen der direkten Arbeit, sowohl was Adressat\*innen wie auch den fachlichen Austausch betrifft, wurde ein starker Zwang beschrieben, Abläufe und Handlungsroutinen sehr schnell ins Digitale zu transferieren. Die Gelingensfaktoren wurden übergreifend ähnlich benannt. Hierzu zählten einerseits die ausreichende Bereitstellung von Hardware und Software, in Verbindung mit Schulungen und Weiterbildung zur Nutzung. Andererseits zählten dazu Vorgaben, auch rechtliche, und Richtlinien, die etwa den Datenschutz oder Arbeitszeitregelungen betreffen. Diese werden durch die Fachkräfte bei Projektleitungen oder Träger eingefordert mit Verweis auf komplexe Gesetze und Vorgaben im Bereich Datenschutz. Bei der Benennung dieser Faktoren gab es keinen Unterschied zwischen Interviews, die vor und nach dem Beginn der Covid-19-Pandemie geführt wurden. Jedoch unterscheiden sie sich vehement in der Dringlichkeit, mit der dies eingefordert wurde, um die alltägliche Arbeit weiterhin gestalten zu können und mobiles Arbeiten zu ermöglichen. Zudem zeigte sich unter der brennglasartigen Rahmung der Pandemie, dass es den Bedarf gibt, Software, aber auch rechtliche Vorgaben projekt- und trägerübergreifend zu gestalten. Dadurch können Kooperationen und Netzwerkarbeit, auch unter den Beschränkungen der Pandemiezeit und den durch viele angenommenen

darüber hinaus beschleunigten Wandel der Arbeit, weiterhin durchgeführt werden.

Die Interviews aus dem Frühjahr und Sommer 2020 zeigten auf, dass intra-institutionelle uneinheitliche Vorgaben Kooperationen verhindern und etablierte Netzwerke teils destruieren. Dies zeigt sich exemplarisch am Umgang mit Videokonferenzprogrammen. Nachdem zu Beginn der Pandemie sehr zügig Free-ware-Programme gewählt wurden, oftmals ohne Beachtung von Datenschutzrichtlinien, wurden kurze Zeit später trägerspezifische Vorgaben zur Nutzung solcher Tools ausgesprochen, oft in Verbindung mit dem Erwerb einer Lizenz für ein Videokonferenzprogramm. Die Vorgaben, welche Programme zur Teilnahme verwendet werden dürfen, unterschieden sich stark, wodurch einige Akteure nicht mehr an bestimmten Netzwerk- und Projektsitzungen teilnehmen konnten oder die Mitarbeitenden sich in eine rechtliche Grauzone bewegten, wenn sie dies doch taten. Als Effekt können exklusive und damit nicht auf eine maximale Effektivität ausgelegte Netzwerke entstehen und Kooperationen langfristig verhindert werden.

Ebenfalls lässt sich seit Pandemiebeginn ein starker Anstieg von kurzen, online verfügbaren, oftmals kostenlosen Online-Kursen und digitalen Konferenzen feststellen. Hierüber erlangen Best-Practice-Projekte Bekanntheit, die Beherrschung spezieller Tools wie auch Anwendungsfähigkeiten können erlernt werden. Diese Angebote wurden aufgrund der komprimierten und digital verfügbaren Form sehr gut angenommen. Diese ist leicht in den Arbeitsalltag integrierbar und ermöglicht eine passgenaue Fortbildung. Die Bekanntheit solcher Angebote ist jedoch stark abhängig von der persönlichen Affinität der Fachkräfte bzw. der Verbreitung dieser Information durch einzelne Fachkräfte in ihren Teambesprechungen oder Netzwerken.

## 6 Ausblick

Die skizzierten Entwicklungen zeigen einen schnelleren Wandel auch in der gemeinwesenorientierten Arbeit hin zu mehr digitalen Anwendungen und Online-Kommunikation. Dies ergibt sich aktuell nochmals verstärkt aufgrund der Folgen und Beschränkungen der Covid-19-Pandemie, jedoch wurde dieser Wandel bereits zuvor von Einrichtungen und Leitungsebenen erlebt. In der Konsequenz führt dies zu veränderten Bedingungen der alltäglichen Arbeit, nicht primär auf einer technischen Ausstattungsebene, sondern vielmehr im Hinblick auf das zu bewältigende Arbeitsvolumen, wenn diese neuen Felder nicht als Ersatz, sondern als gleichwertiger Zusatz verstanden werden. Hier gibt es sowohl Bedarfe nach mehr Stellen wie auch nach dem gezielten Einsatz externen Expertenwissens.

Eine angemessene Ausstattung sowohl mit Hardware wie mit Software ist nichtsdestotrotz notwendig, jedoch scheinbar leichter einzufordern und sehr viel akzeptierter als die Vorstellung, dass junge Menschen (zumindest jünger als man selbst) nicht zwangsläufig aufgrund ihres Alters digitales Anwendungswissen besitzen. Zudem entstehen Weiterbildungsbedarfe, welchen durch die Leitungsebene begegnet werden muss, wenn dies nicht durch die Fachkräfte erfolgen kann. Hier entstand und entsteht ein breites Spektrum an spezifizierten Angeboten, welches gerade in der GWA als sehr breit aufgestelltes Feld vielfältig zum Einsatz kommen kann, wenn es in diesem bekannter wird.

Die aufgezeigten Rahmungen und Bedarfe sollen nicht zu der Schlussfolgerung verführen, nur bewährte, analoge Formate und Projektkonzepte in der Gemeinwesenarbeit durchzuführen und sich vor der Digitalisierung in diesem Feld zu verschließen. Es ist vielmehr angeraten, im Dialog zwischen Leitung, Träger und den Fachkräften unter Berücksichtigung ihrer Erfahrungen und Einschätzungen Erwartungshorizonte mit den realen Gegebenheiten und Möglichkeiten abzugleichen, anhand derer Digitalisierungsstrategien entwickelt werden, welche langfristig und nachhaltig umsetzbar sind.

## Quellenangaben

- Bitzan, Maria; Hinte, Wolfgang; Klöck, Tilo; May, Michael & Stövesand, Sabine (2005): Diskussionsbeitrag Gemeinwesenarbeit. In: Kessl, Fabian; Reutlinger, Christian; Maurer, Susanne & Frey, Oliver (Hrsg.): Handbuch Sozialraum. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Initiative D21 (2020): D21 Digital Index 19/20 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Online unter: <https://initiated21.de> (Abrufdatum: 05.01.2021).
- Hammerschmidt, Peter; Sagebiel, Juliane; Hill, Burkhard & Beranek, Angelika (2018) (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.
- Kreidenweis, Helmut (2019): Digitale Transformation – Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit, 02/2019, 4-15.
- Mayrhofer, Hemma (2020): Auf dem Weg zu virtuellen Role Models und Online-Streetworkern? – Zur Transformation von Handlungsräumen und Interventionsmethoden in der Offenen Jugendarbeit. In: Steckelberg, Claudia & Thiessen, Barbara (Hrsg.): Wandel der Arbeitsgesellschaft – Soziale Arbeit in Zeiten von Globalisierung, Digitalisierung und Prekarisierung. Opladen: Barbara Budrich.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2020): JIM-Studie 2019 – Jugend, Information, Medien – Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: o.Verlag.
- van Deursen, Alexander & Helsper, Ellen (2015): The Third-Level digital divide – who benefits most from being online? In: Communication and Information Technologies Annual: Digital Distinctions and Inequalities. Studies in Media and Communications, Volume 10, 29-53.
- Verständig, Dan; Klein, Alexandra & Iske, Stefan (2016): Zero-Level Digital Divide – Neues Netz und neue Ungleichheiten. In: Siegen: Sozial, 2016-1, 50-55.